

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, alternatívny spôsob riešenia sporov (pri sume nad 20) postu pri riešení reklamácie a spôsob vykonania nápravy pri uplatňovaní reklamácie. Týka sa hotelových služieb a predaja produktov a tovaru, ktoré hotel predal hosťom (spotrebiteľom). Pri reklamácií sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom za dodržania zákonných ustanovení a práv spotrebiteľov definovaných v zákone č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
2. Reklamácia sa vybavuje počas otváracej doby v AZUL Hotel&Restaurant, kde bola služba poskytnutá alebo bol tovar zakúpený.
 - a. AZUL Hotel&Restaurant, Nádražná 2204/8, 958 01 Partizánske
 - b. Reklamáciu vybavuje: F&B manažér tel. číslo +421 918 488 235, a službu konajúci vedúci personál.
 - c. Reklamáciu za hotel vybavuje: Hotelový manažér tel. číslo +421 918 464 222 a službu konajúci personál.
3. K reklamácií je vždy potrebné predložiť doklad o nákupe tovaru alebo poskytnutí služby.
4. Faktúra, fiškálny pokladničný doklad.
5. AZUL Hotel&Restaurant, poskytuje za poskytované služby produkty alebo tovar záruku v zmysle Obchodného zákonníka.
6. Reklamácia predávaného tovaru: Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru zákazníkom. Práva zo zodpovednosti za vady pri veciach, ktoré sa rýchlo kazia, sa musia uplatniť najneskôr v deň nasledujúci po kúpe, inak práva zaniknú.
7. Spotrebiteľ je povinný podať správu predávajúcemu o vadách tovaru alebo vadne poskytnutej službe bez zbytočného odkladu po tom čo vadu alebo vadne poskytnutú službu zistil, a to predložením vadného tovaru v predajni alebo preukázaním na vadne poskytnutej službe.
8. Reklamácia produktov (jedla nápojov): reklamáciu je možné uplatniť priamo na mieste.
 - a. Pokiaľ spotrebiteľ nebol dostatočne informovaný predajcom o charaktere a vlastnostiach výrobku (jedla/nápoja), alebo pokiaľ produkt (jedlo/nápoj) nespĺňa požadovanú akosť, mieru a váhu. Spotrebiteľ má právo na kontrolné preváženie produktu na ciachovanej váhe, ktorá sa nachádza v kuchyni hotela.

- b. Kontrolné(ciachované) poháre pre kontrolu množstva nápojov sa nachádzajú v reštaurácií hotela a povinnosťou obsluhujúceho personálu je vykonať kontrolné meranie.
9. Reklamácia ubytovacích služieb s výnimkou služieb s výnimkou služieb poskytnutých treťou stranou (rekreácia, let balónom, živá hudba...) je možné uplatniť priamo na mieste a to na recepcii hotela. Recepčná overí reklamáciu, izby, zariadenia alebo služby a po dohode s vedúcim zamestnancom pristúpi k zmene ubytovacej jednotky, prípadne k zľave na cenu izby za pobyt, primerane k opodstatneniu reklamovanej vady. Spotrebiteľ (host) nemá právo po užití služby žiadať nárok na jej preplatenie, ak neboli zistené závažné a opodstatnené nedostatky.
10. Reklamácia sa vybaví podľa možnosti ihneď (v prípade opodstatnenosti) a to výmenou produktu alebo tovaru za bezchybný alebo poskytnutím náhradnej bezchybnej služby. Ak výmena nie je možná službu konajúci personál zoberie výrobok späť a vráti zákazníkovi kúpnu cenu.
11. Reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním na strane spotrebiteľa, alebo používaním na iný účel, alebo za iných podmienok, aké sú stanovené.
12. Recepcia alebo obsluhujúci personál v reštaurácií bezodkladne zistí oprávnenosť reklamácie a odstráni nedostatky.
13. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi bezodkladne. Najneskôr však s potvrdením o vybavení reklamácie.
14. Pri nevyriešení reklamácie priamo na mieste recepcia alebo obsluha reštaurácie vyhotoví reklamačný list dvojmo, z ktorého kópia patrí(hostovi) spotrebiteľovi a originál sa založí do knihy evidencii. Vedenie hotela písomne oznámi spotrebiteľovi spôsob vybavenia reklamácie a to najneskôr v lehote do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie.

V Partizánskom 11.1.2018